

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**EAMB**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	221
Afsnittets svarprocent:	55%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



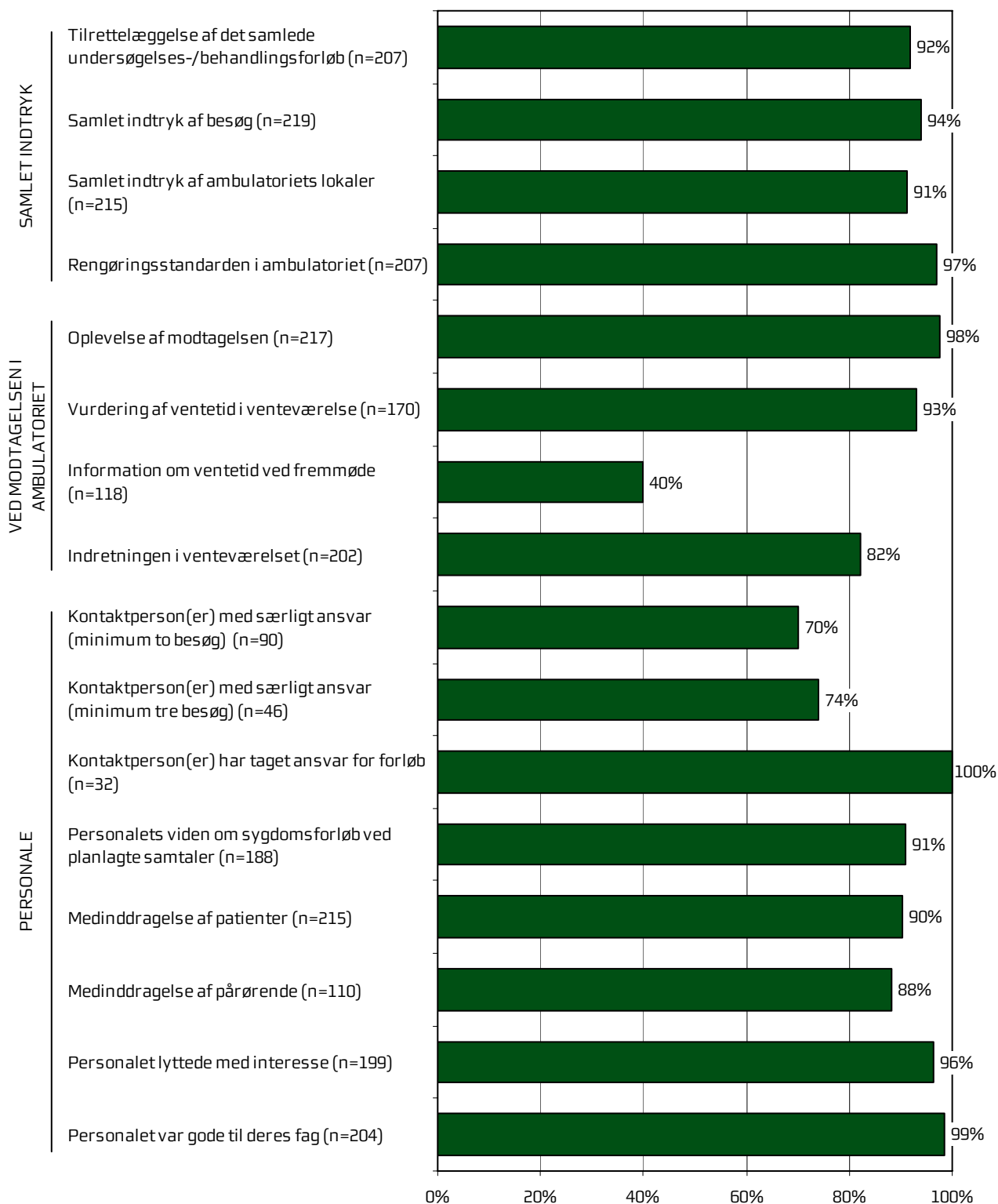


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

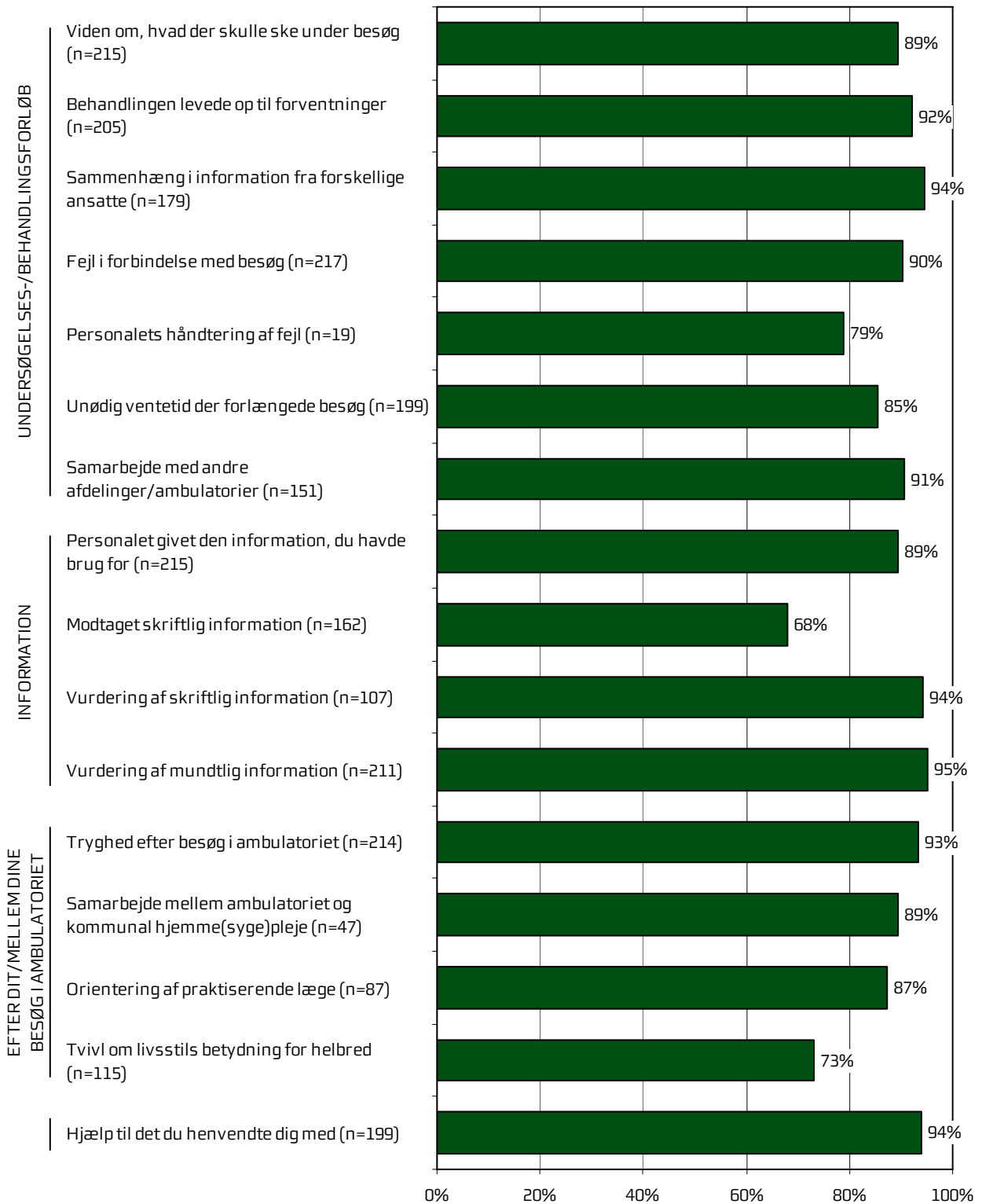
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Børneambulatorium, Ortopædkirurgisk Rygambulatorium, Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Specialambulatorium

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

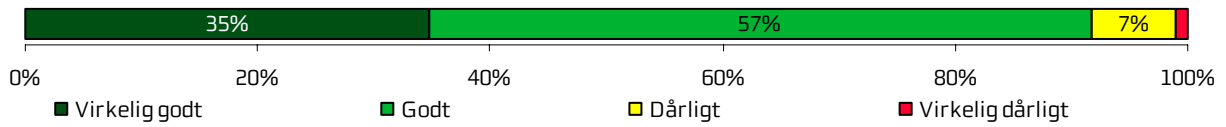
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

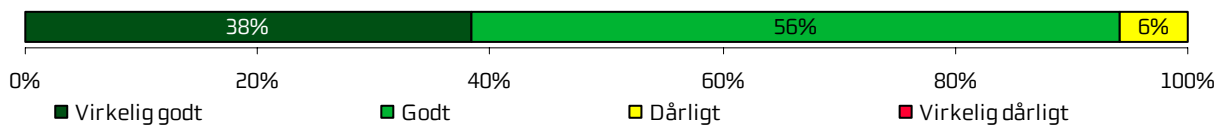
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

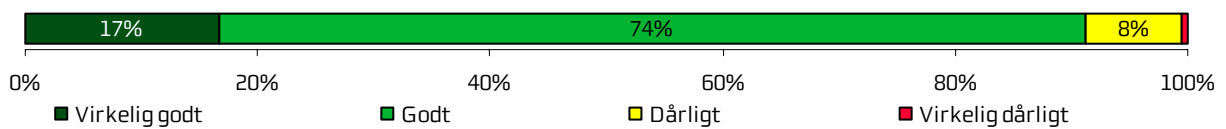
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=207)



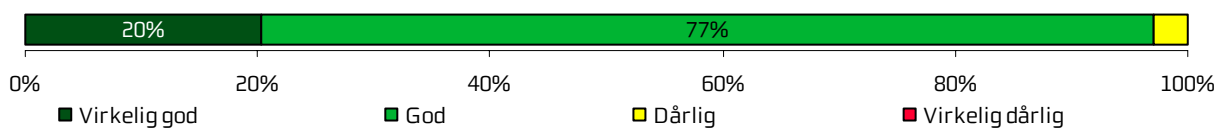
Samlet indtryk af besøg (n=219)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



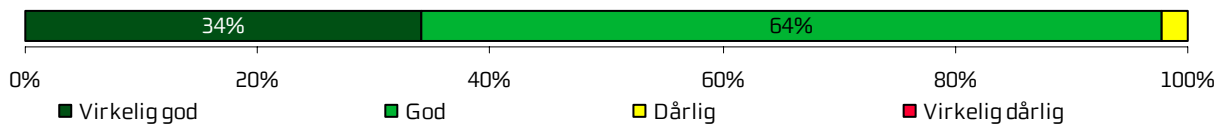
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=207)



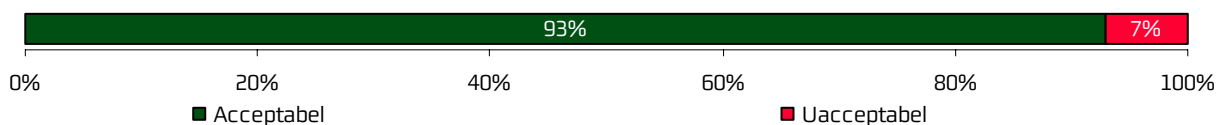
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	94 %	-	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	100 % *	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

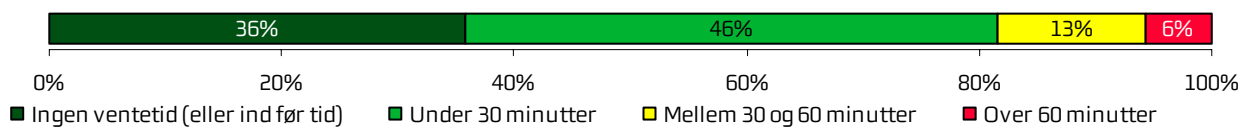
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



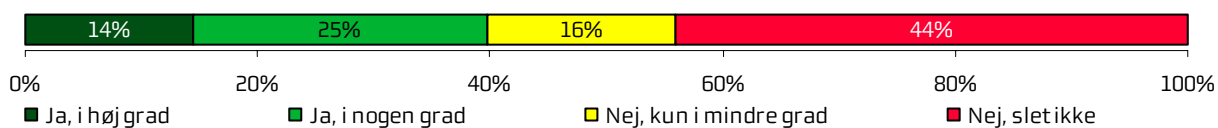
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



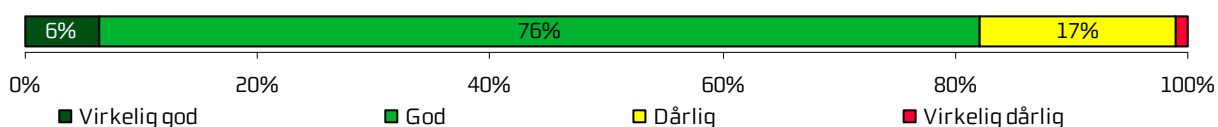
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=118)



Indretningen i venteværelset (n=202)

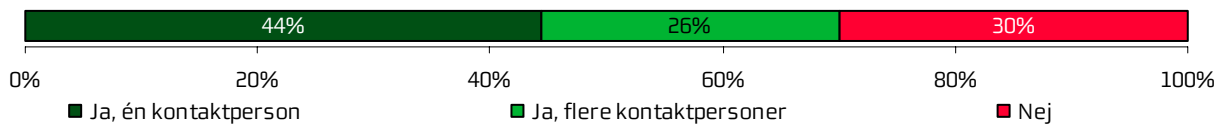




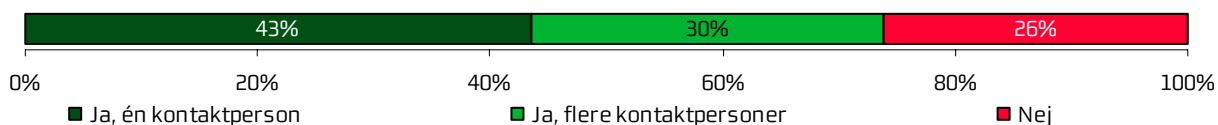
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	88 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	42 %	-	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	80 %	-	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

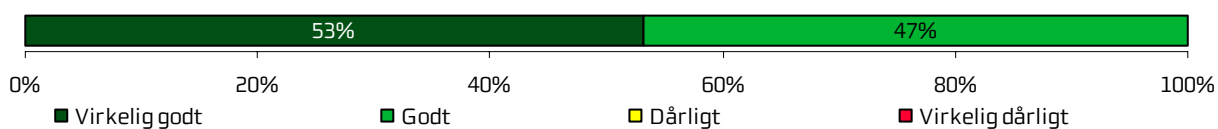
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



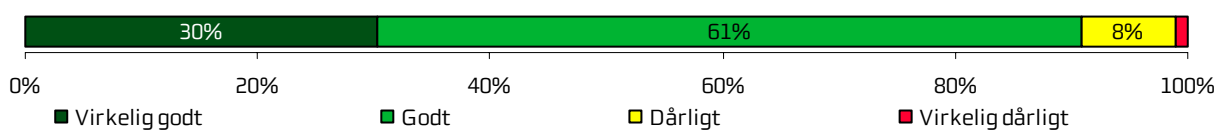
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



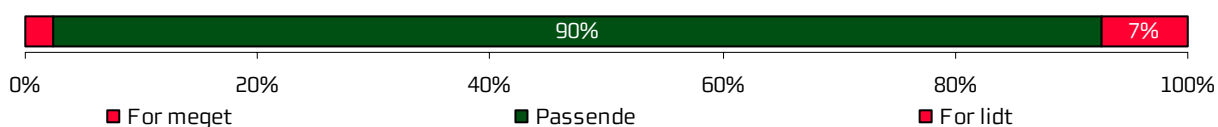
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



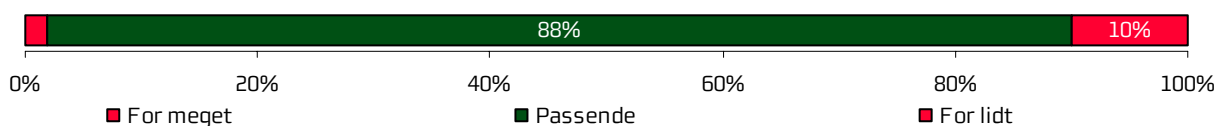
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



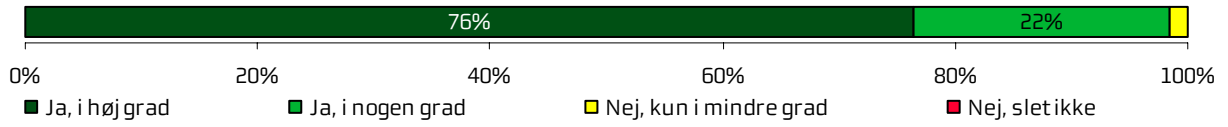
Personalet lyttede med interesse (n=199)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	70 %	61 %	-	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	74 %	69 %	-	100 % *	57 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	-	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	89 %	-	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	89 %	-	100 % *	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	93 %	-	100 % *	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

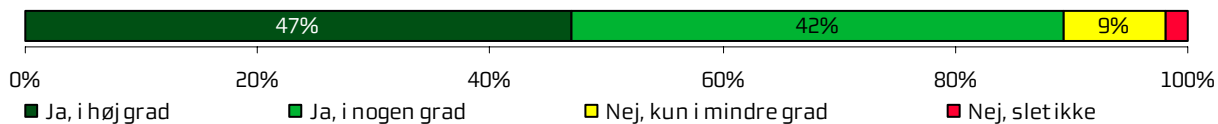
Personalet var gode til deres fag (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	96 %	-	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

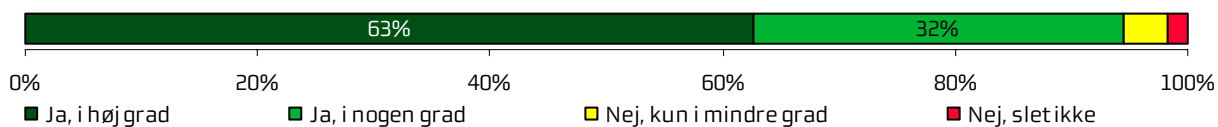
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=215)



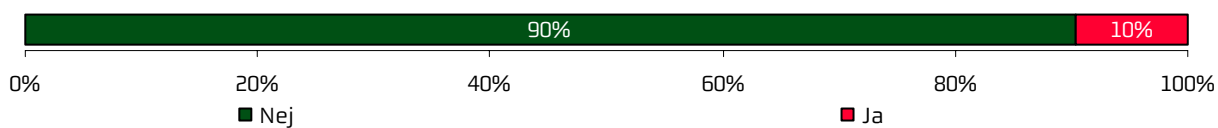
Behandlingen levede op til forventninger (n=205)



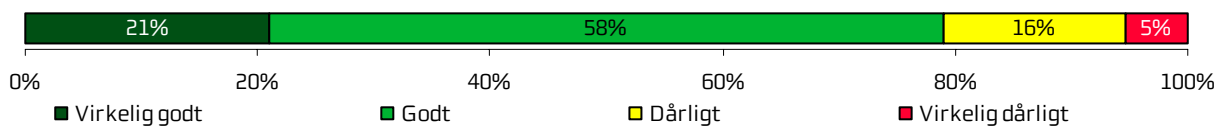
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=179)



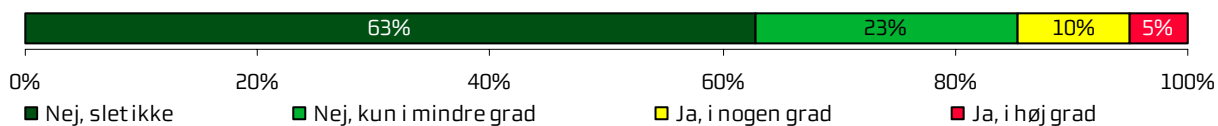
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



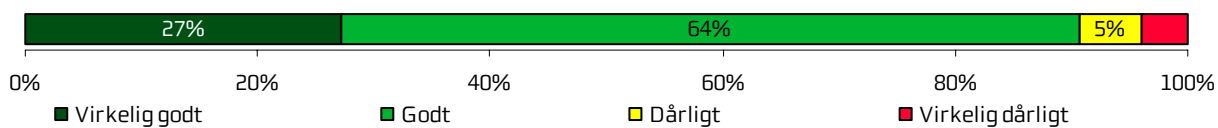
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=199)



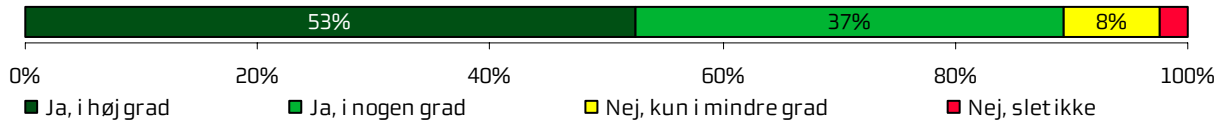
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=151)



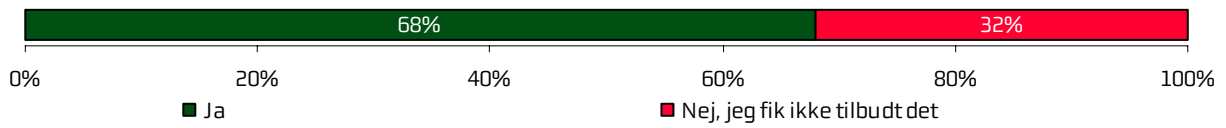
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	87 %	-	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	89 %	-	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	54 %	-	82 %	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	-	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	-	100 % *	81 % *	92 % *

## Information

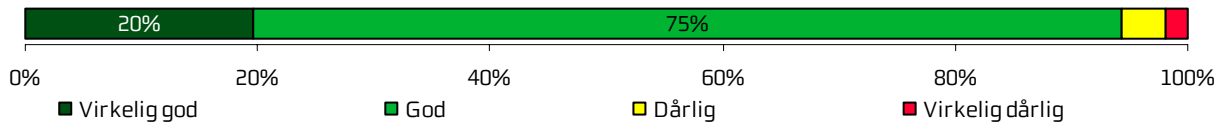
Personalet givet den information, du havde brug for (n=215)



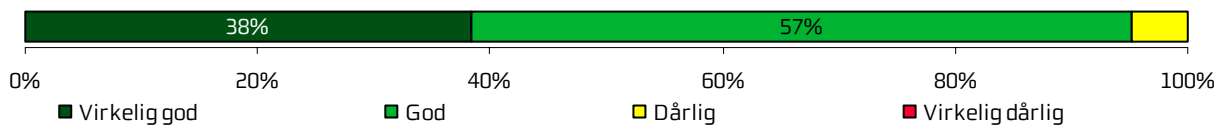
Modtaget skriftlig information (n=162)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



Vurdering af mundtlig information (n=211)

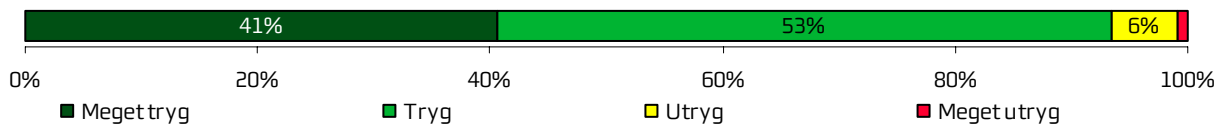




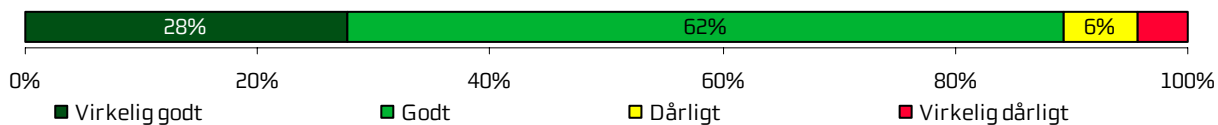
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	66 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

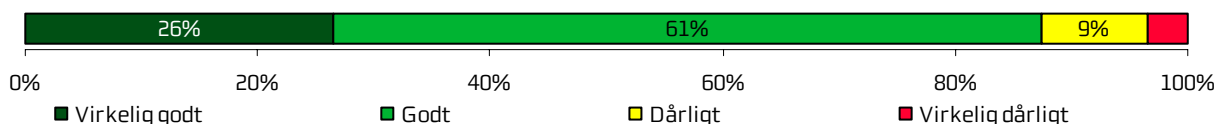
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



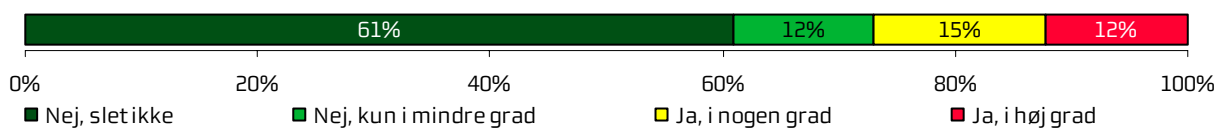
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=87)



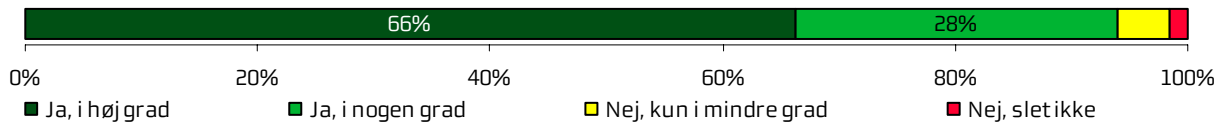
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	-	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	94 %	-	100 % *	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	87 %	-	96 % *	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	74 %	-	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=199)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling










Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

**EAMB****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - EAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Lidt rod med om jeg skulle have "seddel" med til [undersøgelse], når jeg ankom, og hvor jeg skulle hente/finde dem!	God
4	Nej, det var super godt. God modtagelse.	Virkelig god
8	I må godt hilse på patienterne.	God
9	Man kommer altid ind til tiden.	Virkelig god
12	Alle gange jeg har været der, er jeg kommet til lige til tiden, eller før	Virkelig god
13	Var meget venlige og viste mig godt tilrette.	Virkelig god
14	Den var hurtig og kompetent.	God
15	En sød og venlig dame tog imod.	Virkelig god
16	Utrolig venlighed. Det på trods af at jeg har oplevet patienter sidde og snakke i mobiltelefon og gentagne gange ikke hørt deres indkaldelse. De burde afvises. Det er ikke respekt for personalet.	Virkelig god
18	Der var en del forvirring, da man lige have åbnet den nye afdeling.	Dårlig
19	Lang ventetid. Lidt rod i tidsbooking.	God
40	Blev mødt med smil og imødekommende.	Virkelig god
41	Top professionel. Faglig kompetent lægelig assistance og personlighed. Meget venlig og imødekommende sygeplejerske, faglig personlighed.	Virkelig god
44	Siden [sommer] er jeg kommet [regelmæssigt] på E4 til [sårpleje]. Pludselig blev det bestemt, at jeg i stedet skal møde på ambulatoriet. Derfor bærer besvarelsen præg af, at jeg, uden varsel, denne gang bliver flyttet.	Virkelig god
45	Sekretærene ved skranken virkede uinteresserede. Alle afventede om ikke en anden ville hjælpe. Meget travlt med computer.	Dårlig
49	Jeg kom lidt for tidligt, men blev fulgt op til afdelingen af en sød dame. Der var ingen ventetid.	Virkelig god
56	Blev sendt fra vagtlæge til skadestue med aftale om røntgenfoto (måske brækket arm). Medbragte henvisning fra vagtlægen. På grund af hævelse blev [smykke] klippet af. Dårligt værktøj ødelagde [smykket].	God
57	Alt papirarbejde var på plads. Skulle til røntgen. Alt tog meget kort tid.	God
58	Lidt "skjult" skiltning. Det kunne have været nemmere at finde.	God
60	Altid god og kærlig.	Virkelig god
62	Takket være [ ]tolken, som er til stede!	Virkelig god
64	Sekretæren var ikke særligt imødekommende. Talte generelt ikke pænt til folk og manglede forståelse og imødekommenhed.	Dårlig
67	De sekretærer, der sidder bag skranken, er meget lidt imødekommende og informerer ikke om noget som helst.	Dårlig
70	Den første gang i ambulatoriet ventede vi [ca. en halv time] og anden gang [ca. tre kvarter] fra vores fastsatte tid.	Virkelig god



	75	Self Catering er ringe for én, der kun kan støtte på ét ben, og er nød til at bevæge sig med to krykker.	Virkelig god
	76	Der var meget stress på grund af fyringer og underbemanding. Men det var stadig lidt dårlig stil, at sekretæren ved skranken, eller hvem det er, der tager imod, stod og snakkede højlydt om det. Hun ringede efter forstærkning og var tydeligvis negativ over, at hendes ønske ikke kunne efterkommes.	Dårlig
	77	Fortsæt det gode arbejde.	Virkelig god
	78	Mødte kun venlige og hjælpsomme personer.	God
	83	Første gang, hvor afdelingen lå ved skadestuen pga. [ferie]: Vi oplevede personalet som meget fortravlet og stresset, hvilket var overraskende, da vi havde fået tildelt en tid, og da det drejede sig om et barn.	God
	85	Alle tog meget pænt imod mig. Og ja, selvfølgelig var jeg "bange".	Virkelig god
	86	Jeg var imponeret over, hvor hurtigt jeg kom til, efter jeg meldte min ankomst.	God
	87	De er rare.	God
	91	Personalet kunne godt smile lidt mere, altså dem i skranken.	God

## EAMB

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - EAMB	Fejlhåndtering
1	Min gips lå forkert, så jeg var nødt til at få lagt en ny på Gipsestuen.	Godt
2	Røntgenafdelingen havde ikke fået besked om, at vi kom.	Virkelig godt
3	Forkert beskrivelse af, HVILKEN LEGEMSDDEL jeg havde FÅET BESKADIGET (og sat [hjælpe-middel] på). Måske sket på anden afdeling?	Godt
5	Det blev vurderet forkert, hvornår "sømmene" skulle tages ud af armen ved første vurdering.	Virkelig godt
7	Jeg var fejlhenvist fra én afdeling til en anden afdeling, men fik alligevel en god undersøgelse af min [] cyste af den modtagende speciallæge, samt gode og relevante råd.	Virkelig godt
10	Blev opereret ambulant i fod. Fik at vide, at jeg ville blive ringet op dagen efter indgrebet, men hørte ikke noget (der var ingen problemer efter indgrebet). Blev indkaldt pr. brev til suturfjernelse, men da jeg mødte op til aftalt tid, fik jeg at vide, at jeg havde haft en tid tre dage tidligere. Jeg har dog ikke modtaget brevet med ændret tid. Kom til at tale med en fysioterapeut, som også fjernede suturer, da der ingen læge var til stede denne dag. Jeg skulle indkaldes til kontrol hos læge efter fire-fem måneder, men hørte ikke noget. Rykkede selv for tid til kontrol efter et halvt år. Fik en tid ugen efter. Fik dog brev få dage inden, at tiden var ændret til tre dage senere.	Godt
11	Lægen, vi var inde hos, måtte tilkalde en anden læge for at lave den rette vurdering.	Godt
14	Det drejede sig om en fraktur. Den gips, som jeg fik, umuliggjorde næsten normal [], fordi gipsen sad på [en bestemt position] af hånden. Det var efter min egen og min læges vurdering der forkerte måde at fiksere hånden på.	Dårligt
17	Jeg ankom med [knoglebrud] og et [ben, der skal [opereres] (som vi senere har fundet frem), MEN blev sendt hjem med et "slem" trælår, og [knoglebruddet] blev IKKE diagnosticeret, så vidt jeg ved... Føler ikke, mine skader blev taget "seriøst" ved KUN at mærke samme aften og de efterfølgende besøg. Senere er det gået fint med behandlingen.	Godt
19	Vi var indkaldt, men stod ikke registrerede, som at vi skulle komme.	Godt
25	Af jeg ikke var blevet indkaldt til kontrol efter tre måneder, og at der gik [over et år], inden der blev sendt bud.	Godt
27	Set i perspektiv af hvad andre kan udsættes for af fejl, er det her en absolut lille fejl. Den lille fejl, jeg oplevede, er, at jeg ikke fik at vide, at min [skade] var så lille, som den nu var, og at jeg, som lægen sagde en måned efter, egentlig godt kunne være begyndt genoptræning allerede [kort] tid efter ulykken. Men den er tilbage i fuld funktion nu, så det er jo bare småting, jeg snakker om her.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Jeg blev indkaldt til samtale med en forkert læge. Det stod i journalen, at det var en bestemt læge, der skulle undersøge mig. Så jeg måtte have en ny tid og møde op igen.	Godt
39	Ved første besøg blev jeg ikke henvist videre til Dagkirurgisk Afdeling, selvom operation var aftalt. Min sag strandede, og blev kun opdaget ved egen henvendelse til ambulatoriet. Første besøg i [sommer 2011] og ovennævnte resulterede i påkrævet nyt besøg i [efterår 2011].	Dårligt
47	Grundet fremmelegeme i [foden] skar man op [] i foden med lokalbedøvelse. Under operationen: Intet lys, ingen remedier, hvilket personalet brokkede sig kraftigt over. Jeg fik at vide, at jeg blot skulle gå hjem uden krykker etc. Det gjorde, at jeg har fået stærke smerter i ryg samt har måttet tage fat i privathospital og selv klare operation.	Virkelig dårligt
50	Vi fik aldrig svar tilbage på, hvad undersøgelsen viste!	Godt
56	Trods henvisning til røntgen og eget ønske om samme, blev dette afvist. "Håndleddet er med 99,9 procent sikkerhed kun forstuvet", "hånden må bruges, selvom der er smerter", "gå til egen	Godt

- læge, hvis ingen bedring". Arrogant behandling af læge, som ikke var færdig med indtaling af rapport af forrige patient.
- ✎ 64 Røntgenafdelingen vidste ikke, at jeg kom. Der var heller ikke givet besked til røntgenafdelingen om, at min tid var lavet om. Godt
- ✎ 67 Forundersøgelsen var rigtig god, og der følte jeg, der var en kontaktperson og styr på det. Ellers meget rodede samtaler og manglende viden om mit problem INDEN undersøgelserne. Ikke nogle fejl som sådan men man virker lidt ligegyldig, selvom man kan mærke, de kan deres stof. Intet svar
- ✎ 72 Mener ikke, jeg blev bedøvet nok. Kunne mærke, at de skar [i mig]. Det er min egen skyld, at jeg ikke sagde noget. De spurgte, om det gjorde ondt, og jeg sagde "det går nok". Har vist en høj smertetærskel. Jeg overlevede da også... Intet svar
- ✎ 73 Min søn har i forbindelse med brækket arm fået lagt "strikkepinde" ind i armen, som "stak ud" []. Det var vi ikke informerede om (at de stak ud), hvilket medførte bekymring, da det pludselig væskede herfra. Desuden undrer det, at man ikke lagde dem helt ind, så han ikke skulle gå med gips i flere måneder efter, at de blev taget ud. Intet svar
- ✎ 81 Jeg har i høj grad savnet sammenhæng i forløbet imellem røntgenafdelingen og lægen. [I foråret] blev jeg fotograferet, men så mente lægen, at der manglede billeder af min ryg, og så, da jeg igen blev kaldt ind til jeres afdeling, og efter timers ventetid, fik jeg at vide, at I havde alle de billeder, der skulle bruges, så jeg kunne tage hjem. Så [i efteråret] blev jeg igen indkaldt, fordi der manglede billeder af min lænd. Jeg ved ikke, hvor fejlen skal placeres, men imens er min operation jo blevet forsinket i flere måneder med daglige smerter i ryggen. Intet svar
- ✎ 83 Første besøg: Forbindinger på brandsår blev revet af uden foregående opblødning af meget stresset sygeplejerske. Store smerter og skrækslagent barn til følge. Lægen virkede uerfaren og tog ikke ansvar. Virkelig godt
- ✎ 91 Vi blev kaldt fra venteværelset og ud i mellemgangen (efter ca. en halv time). Der ventede vi så over en halv time, da de havde lovet en anden patient, at hun kunne komme til først. Det er sådan set ok, men det er et meget dårligt sted at sidde og vente med [små børn]. Dårligt

## EAMB




## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	Jeg synes, at jeg har FÅET EN VIRKELIG GOD BEHANDLING HOS DEN LÆGE, jeg er tilknyttet/får behandling hos. TAK!	Godt
10	Synes jeg har fået en god behandling. Jeg gjorde ikke opmærksom på, at jeg ikke blev ringet op dagen efter operationen.	Godt
14	Jeg blev behandlet på en venlig måde.	Godt
18	Jeg synes, at læge NN var meget svævende. Han havde ikke sat sig ind i min sag, inden jeg kom ind. Følte, at jeg var et nummer i en lang række.	Dårligt
19	Ambulatoriet var ikke orienteret om den behandlingsplan, der var lagt fra læge NN på afdelingen ved udskrivelsen. Vi skulle selv ringe og bede om tid til første kontrolundersøgelse.	Godt
26	Vi har været særdeles tilfredse med NN's behandlingsforløb indtil videre. Vi har indtrykket af, at han er i de bedste hænder.	Godt
27	Det eneste negative her er, at jeg var proppet ind i et lille sidelokale til den afdeling, jeg ellers skulle have været i. Den oprindelige afdeling var under ombygning (med betonboring til følge). Det er jo ikke så godt, når man har en kraftig hjernerystelse og skulle have mulighed for at sove. :-)	Virkelig godt
28	Dårlig kommunikation mellem første og andet sygehus.	Godt
30	Der var problemer, da der var vagtskifte, og der gik lang tid inden min datter kunne blive opereret og måtte rykke tre gange over en tre timers periode, indtil der blev taget action.	Godt
33	Stuerne vi lå på var for små! Hver gang en seng skulle køres ud af værelset, kørte personalet ind i min seng, hvilket gjorde ubeskriveligt ondt!	Virkelig godt
35	Det var tydeligt, at lægen havde for travlt. Derved kom han til at virke overfladisk og lidt afvisende.	Dårligt
37	Det varede længe, før der kom en ergoterapeut i afdelingen.	Godt
39	I perioden efter mit første besøg måtte jeg ringe ugentligt til hhv. dagkirurgisk og ambulatoriet, da sagen var faldet mellem to stole, og hvem havde ansvaret? Jeg oplevede klart, at hvis jeg ikke var blevet ved med at vende tilbage, så var sagen blevet glemt.	Godt
41	Der har hele tiden været en plan, og den er blevet fuldt gennemført i en rigtig dejlig og respektfuld ånd.	Virkelig godt
42	Alt i alt var jeg MEGET tilfreds med min oplevelse. Blev hele vejen igennem mødt af meget positivt og imødekommende personale. Stor ros til dem!	Virkelig godt
43	Da jeg kom til skadestuen til kontrolrøntgen (som der stod i mit brev), fik jeg at vide, at der ikke var bestilt en røntgenundersøgelse. Jeg blev sendt i [et] ambulatorium. Der sad jeg og ventede en time, så fik jeg at vide, at jeg skulle gå [til en anden] bygning og få taget røntgenfoto og så tilbage til ambulatoriet og vente igen. I alt tog det tre timer.	Godt
45	Meget lang ventetid mellem undersøgelse og fysioterapeut.	Dårligt
47	Efter en operation med lokalbedøvelse blev jeg sendt videre til en anden afdeling, som sagde, at jeg kunne komme til om over et år, yderst UACCEPTABELT. Privathospitalet informerede mig om, at jeg skulle under fuld narkose og have opereret [noget] væk, [som var] forårsaget af sygehuset, for at [operationen] kunne lykkes.	Dårligt
50	Vi blev henvist af NN fra det ene sygehus til det andet, men har aldrig hørt fra ham siden!	Virkelig godt

- ✎ 56 Efter [over en uge] med smerter tog jeg kontakt til egen læge, som henviste til røntgen []. Derefter på skadestuen igen med pålægning af gips. Senere yderligere et besøg på skadestuen. Gipsen strammede med hævede fingre til følge. Dårligt
- ✎ 57 Skulle skrives op til en lille efterfølgende operation i DKA. Alle papirer blev lavet og jeg blev vist vej til DKA for at tale med anæstesi-læge. Dermed nåede jeg ambulatorium, papirer til ny operation og anæstesi-læge på bare 45 minutter. Virkelig god service. Virkelig godt
- ✎ 58 Super professionelt. Godt forberedt, godt tilrettelagt. Ingen ventetid er et stort, stort plus. Virkelig godt
- ✎ 59 I mit tilfælde drejede det sig om et brud på kraveben, hvilket man forholdt sig til. Jeg kunne godt have tænkt mig lidt mere information om de komplikationer, der følger med, og det var noget der kunne tage lang tid. Det er efterhånden [flere måneder] siden, jeg brækkede mit kraveben, og har stadig smerter i arm og skulder. Kan ikke lave ret meget, uden at smerterne bliver provokeret. Godt
- ✎ 60 Dytige og kompetente mennesker. SPECIELT LÆGE NN. Virkelig godt
- ✎ 61 Fysioterapeut fremstår uprofessionel og giver et midlertidigt indlæg med gaffatape med videre. Ren "Storm P." og uden effekt. Godt
- ✎ 63 Det tog lang tid, før jeg blev kaldt ind første gang, og til jeg var færdigbehandlet, fra [vinter] til [efterår]. Godt
- ✎ 64 Alt for lang ventetid. Godt
- ✎ 66 Røntgen og undersøgelse veltilrettelagt. Virkelig godt
- ✎ 67 Alt for lang ventetid i både Ambulatorium (fordi lægerne ikke informerer sekretærerne om konferencer osv.) og på afdelingen inden operation, når man ved, man er sidst i køen. Jeg samt pårørende ventede fem timer. Dårligt
- ✎ 71 De dage, hvor der var lang ventetid, fik man ikke information om det. Godt
- ✎ 74 Kommet til skade [], opereret [dagen efter], hjemsendt [efter en dag]. Hurtigere kan det vist ikke gøres. Virkelig godt
- ✎ 78 Jeg fik alle de informationer, som jeg havde brug for. Blev med jævnlige mellemrum informeret om, hvor langt man var i vurderingen af min skade []. Godt
- ✎ 80 Forundersøgelse, talt med læge, som skrev journal, sygeplejerske fra afdeling var forberedt og fulgte os, narkose var også super. Et besøg på [lidt over en time], det er super flot. Virkelig godt
- ✎ 81 Jeg aner ikke, hvor fejlene ligger, men jeg synes ikke, der har været sammenhæng i forløbet. Virkelig godt
- ✎ 82 Ved besøg på skadestuen [i efteråret], hvor noget gik i klemme i mit knæ, blev jeg udstyret med [diverse støttemidler]. Der blev sendt henvisning til anden afdeling med henblik på videre behandling. []. Godt
- ✎ 88 Patienten er en dreng med autisme, og lige præcis det er mit eneste klagepunkt. Vi var på ambulatoriet [en del gange], og det kom vist aldrig til at stå i journalen, at han har autisme. Han var rigtig utryk ved at komme der, fordi det gjorde mægondt at få skiftet forbindingen. Jeg tror, at sygeplejerskerne skal fortælles lidt om, hvad børn med særlige behov har brug for. Især en bestemt episode var rigtig træls. Patienten kom til skade [en hverdag] og fik skiftet forbindelse på fingeren pga. gennemsvivning på skadestuen [dagen efter], []. Den nye forbindelse var trukket fra fingeren og ned over håndryggen og ikke inde i håndflade også, så derfor faldt den af [], og han stod og skreg fuldstændigt panisk over, at den var faldet af, og han kunne kigge på sin finger, som var et stort blodigt krater. Afsted på skadestuen med os. Patienten taler om det her HELE weekenden og er bange for, at den falder af igen. [1 ugen efter] på ambulatoriet siger jeg som altid, at patienten har autisme, så far med lempe, og jeg siger til sygeplejersken, at det er vigtigt, at forbindingen går ned over både håndflade og håndryg, så den bliver på, fordi patienten er så bange for, at den falder af igen. "Nå", lyder det sure svar. Jeg forklarer hvorfor. "Så kan han da sove med en sok på", og så vender hun øjne af mig. (!!!). "Nej, det duer ikke, det kan han ikke sove med." Og sur sygeplejerske svarer højt og irriteret, at "ja, nu skal du jo ikke gøre det til et problem". Helt ærligt, der sidder en mognervøs [lille dreng] med autisme, og så skælder hun ud på den måde! Så siger jeg "vi har her en dreng med autisme og [andre forstyrrelser], og han kan ikke holde ud at sove med en sok på". Så taler hun så

## Bilag 1

ikke til mig længere. Da så lægen er færdig, siger sur sygeplejerske så "men jeg kan da godt lægge forbindingen, som du vil have det, hvis det kan gøre dig glad". Hvad [pokker] er det for en opførelse? GØRE MIG GLAD! Drengen er stadig traumatiseret efter sit meget voldsomme fingeruheld og at stå og glo ned i fingerkrateret [] (og alt det her har jeg jo sagt, hvis det ikke fremgik af journalen), og så skal jeg finde mig i sådan en behandling. Det er en ommer. Jeg skal tale patientens sag og passe på ham og berolige ham, og så skal jeg ikke hånes af sådan en sygeplejerske. Heldigvis så vi hende ikke igen. Næh, så hellere lægerne NN. Og de andre sygeplejersker var også fine nok. [].

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  89 | Det var svært at få journaler fra andre sygehuse med!   | Godt          |
|  91 | Det er lidt dårligt indrettet med den ekstra ventegang, især for børn. Og så undrer jeg mig over, at der hænger sedler med folks CPR-numre på kasserne på gangen. | Godt          |
|  92 | De dygtige læger er heldige at have så dygtige sygeplejersker omkring sig, til at tage sig af den mere empatiske og sociale del af en samtale med børn og voksne. | Virkelig godt |





## EAMB

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	LÆGEN har informeret godt.	Godt
6	Jeg er meget glad for alt.	Godt
7	Først nogle uger senere fik jeg taget et røntgenbillede af mit knæ. Henvist af min praktiserende læge til [et sygehus], da behandlingsgarantien ikke ellers kunne overholdes. Derfor var jeg glad for speciallægens konduite på [andet sygehus].	Virkelig godt
18	Jeg har ikke fået information om, at en [komplikation] i min hånd kan tage mega lang tid og volde problemer, selvom gipsen er taget af, og bruddet er ok.	Dårligt
19	Læge NN er den eneste der har givet os information, og taget hånd om forløbet på ambulatoriet.	Godt
30	SUPER med den dvd man fik med hjem, så barnet [yngre] kunne se, hvad der skulle ske.	Godt
35	Når et barn har ondt i sine ben/knæ, og beskeden fra den undersøgende læge er, at alt er ok, så er det ikke i orden ikke at finde frem til en løsning. For et []barn har jo ikke bare ondt af ingenting. Det spørgsmål har jeg skriftligt stillet lægen, men ikke fået svar på.	Dårligt
36	Der gik al, al for lang tid, inden der kom besked.	Godt
41	Alt personale er fagligt kompetente og professionelle i forhold til de differentierende patienter og deres behov og personlighed.	Virkelig godt
45	Alt skulle gå hurtigt. Lægen virkede ikke interesseret. Jeg havde skrevet spørgsmål ned på et stykke papir. Jeg følte bare, at det hurtigt skulle overstås.	Dårligt
47	Generelt under alt kritik efter. Tror, personalet har gjort sit bedste med udgangspunkt i det, de havde af værktøjer. Men burde være rådgivet bedre.	Dårligt
50	Vi ville gerne have haft svar, som vi blev lovet, og som personalet kunne se, der stod i journalen, at vi skulle have haft.	Virkelig godt
51	Jeg fik en indkaldelse til undersøgelse, uden at vide hvorfor og hvad, der skulle undersøges. Fandt ud af, at jeg havde fået en tid til det samme en måned efter.	Godt
55	Manglede viden om konsekvens af fikseringen, viden om genoptræning osv.	Godt
56	Efter andet besøg god information.	Dårligt
57	Føler mig meget velinformeret.	Virkelig godt
59	Jeg fik at vide, at man regner med bruddet ville hele sig selv, og det var ikke nødvendigt med flere undersøgelser.	Godt
61	Lidt svært at dechifrere lægens udtalelser. Rent sprogligt svært at fastholde, hvis man ikke havde bisidder med. Meget tøven, uklar, gentagelser...	Godt
63	Kunne godt tænke mig at få noget på skrift om min sygdom, om hvad jeg selv kan gøre for mig selv, og om jeg kan få hjælpemidler, når jeg har brug for det.	Godt
64	Blev velinformeret af lægen under hele forløbet.	Godt
67	Nu blev der ændret meget i informationen, jeg fik, fordi lægen tog et kig på min "sag" igen. Det var positivt, og derudover var der tid til spørgsmål og forklaring.	Dårligt
73	Oplevede, at de to læger, vi har haft med at gøre, ikke har været enige om, hvad der var det rigtige at gøre i forbindelse med indlæg af [hjælpemiddel]. Har givet et ekstra langt efterspil	Godt

## Bilag 1

med gips for patienten. ([Fire måneder]).

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 78 | Hele vejen igennem godt arbejde af personalet.   | Godt          |
|  | 80 | Vi føler os godt oplyst/orienteret i forbindelse med den forestående operation af vores søn. | Virkelig godt |
|  | 81 | Jeg fik ingen information.   | Virkelig godt |
|  | 83 | Dårlig information første gang. Derefter fint.   | Godt          |



## EAMB

## Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	Jeg har nogle gange manglet information om det, der er talt om/skrevet mellem hjemmesygeplejerskerne og lægen. Efter UDSKRIVELSE (efter indlæggelse) kunne informationen mellem afdelingen og hjemmeplejen have været bedre! Og i det journalpapir, sygeplejersken skrev ved udskrivelsen, STOD DER noget direkte FORKERT, hvilket jeg ikke var gjort bekendt med inden udskrivelsen.	Godt
6	De er meget søde og venlige mennesker.	Godt
8	Jeg var i tvivl om, om jeg måtte dyrke motion/træning, indtil undersøgelsen var slut.	Godt
18	Da jeg [igen] var indlagt på det gamle ambulatorium ved siden af skadestuen, var jeg også inde hos en læge, men han var grundig og velorienteret og gav en fantastisk behandling og opfølgning.	Dårligt
23	Det er altid muligt med telefonisk kontakt mellem de ambulante besøg og ligeledes muligt med akuttider, hvilket er god service, der gør mig tryk.	Godt
24	Jeg har været i et længere behandlingsforløb og har løbende haft spørgsmål vedrørende forkerte belastninger i forbindelse med [daglige aktiviteter], omkring motion og andet. Spørgsmål som jeg ikke har fået svar på. Hvis det er uden for området, vil jeg gerne have besked på, hvor jeg kunne henvende mig, eller klar besked om, at de ikke havde et klart svar til mig.	Virkelig godt
29	Jeg fik at vide af egen læge, at jeg havde en [alvorlig sygdom]. Ved efterfølgende kontakt til ambulatoriet fik jeg at vide, at det er [en anden lidelse] og dermed uskadeligt. De sagde på ambulatoriet, at de havde lavet en fejl. En ærgerlig en af slagsen.	Godt
31	Dygtige folk.	Virkelig godt
33	Mit forløb under indlæggelsen var rigtig godt! MEN efter tre måneder skulle jeg have været til kontrol, men det har sygehuset ikke haft tid til endnu, og nu er der gået fem måneder. Det er bare ikke godt nok! Jeg kan ikke begynde på arbejde før den kontrol!	Virkelig godt
36	Der går for lang tid i mellem.	Godt
41	Den professionelle faglige dialog lod mig aldrig i tvivl.	Virkelig godt
42	Det eneste, jeg var en smule i tvivl om, var, hvornår jeg måtte begynde at løbe igen, og hvor hårdt jeg måtte lægge ud.	Virkelig godt
45	Modstridende oplysninger fra to forskellige læger NN og NN.	Dårligt
59	Mine besøg i ambulatoriet har været udmærkede, men jeg har selv været lidt utryk i forhold til, om mine ledbånd/muskler har taget skade. Der manglede jeg lidt mere information.	Godt
61	Flere gange måtte praktiserende læge rekvirere og rykke for journal.	Godt
64	Min egen læge synes slet ikke at være informeret. Har selv skulle komme med information og fortælle om min skade og status.	Godt
66	Jeg har ikke talt med min læge siden.	Virkelig godt
67	Al for lang ventetid overalt! Og manglende kommunikation.	Dårligt
81	Det er ikke røntgenafdelingen, jeg er utilfreds med. Der er et dejligt personale dér. Det er sammenhængen i forløbet, jeg synes er ALT FOR DÅRLIGT.	Virkelig godt
92	Lang ventetid på Falck.	Virkelig godt







## EAMB

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.**

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
4	Lang ventetid mellem jeg fik brevet (indkaldelsen), og til jeg skulle ned til jer. Skulle en gang både til røntgen og Ortopædkirurgisk samme dag og fik tid til Ortopædkirurgisk [] om morgenen og til røntgen [om aftenen]! Ikke i orden, når man har [flere] timers transport fra ens bopæl til Aarhus.	Godt
10	Rart hvis de havde lidt mere tid til at tale/høre på den enkelte patient, men jeg ved, at det er et spørgsmål om ressourcer.	Godt
13	Jeg synes, at ambulatoriepersonalet havde tid til også at tale om personlige problemer i forbindelse med det, jeg fejlede.	Virkelig godt
20	Venteværelset er lidt TRÆLS indrettet.	Godt
21	Der kunne godt være lidt mere spændende legetøj i venteværelset.	Godt
22	I nogle venteværelser er der opsat tv, som jeg synes er vældig godt, så går ventetiden hurtigere. Men det kræver jo rimelig stille venteværelser, for at det virker.	Virkelig godt
27	Personalet var meget opmærksomme. Super godt! :-D De kunne have sørget for mere ro for mig. Mindre betonboring, mindre tv kørende. Men ellers var alt godt :-D	Virkelig godt
32	Have længere telefontid, når man som jeg efter operation havde brug for at rette henvendelse hertil. Meget svært at komme igennem.	Godt
33	Sygeplejerskerne var virkelig søde, selvom de var stressede.	Virkelig godt
34	Der mangler læsestof til mænd.	Virkelig godt
36	Ventetiden fra undersøgelse til det skriftlige skal bringes ned.	Godt
39	Der kunne godt informeres om evt. ventetid, hvis der f.eks. er generel forsinkelse.	Godt
40	Har kun rosede ord til personalet, som er særdeles imødekommende, smilende og hjælpsomme. Fik en rigtig god behandling :-)	Virkelig godt
41	Én gang måtte jeg gøre opmærksom på blodsprøjt på vaskekummen og fliseareal over vaskekummen. Min henvendelse blev modtaget med megen venlighed og interesse for at få bragt forholdene i orden.	Virkelig godt
46	Hurtigt, trygt og god glidende behandling.	Godt
48	Stolene i venteværelset er for høje. Man får ondt i benene af at sidde i dem. Lidt mere hygge kunne man også lave. Blomster, pynt og flere læseemner.	Godt
50	Alle var utroligt gode til at informere og tale til mit barn (patienten) og ikke kun mig. Alt på ambulatoriet var godt. Desværre fik vi aldrig svar på prøverne. Jeg ved ikke, hvor kommunikationen er bristet.	Virkelig godt
52	Bedre dialog mellem ambulatorium og røntgen kunne ønskes. Vi sad i halvanden time og ventede, fordi røntgen ikke havde givet besked videre.	Godt
53	[Var på ambulatoriet] efter henvisning fra lægehuset [], hvor man gerne ville bekræftes i, at den behandling, man her var i gang med af et [sår], var den korrekte. Og da dette venligt og sagkyndigt KUNNE bekræftes, indskrænker min forbindelse med den pågældende hospitalsafdeling sig altså til dette ENE besøg. Såret er [nu helet]. Generelt var besøget meget behageligt. Ventetiden var rimelig (ca. 45 minutter), og venteværelsets opdeling i grupper skabte en mindre trykket stemning. Oplysninger var klare og korrekte, forklarende og behjælpelige. Og det egentlige behandlende personale var orienterede om og klare over, hvad sagen drejede sig om. Venligt, sagkyndigt og hurtigt. Så jeg har kun godt at sige.	Intet svar

- ✎ 54 Personalet havde en vanskelig opgave på grund af afdelingens flytning til andre lokaler etc. Virkelig godt
- ✎ 56 Samarbejde med vagtlæge kunne have givet et tilfredsstillende forløb. Bedre værktøj til at klippe ringen af og derudover mindre smerte ved klipningen. Dårligt
- ✎ 57 Måske nok modernisere lokalerne. Den menneskelige vinkel var i top. Godt humør, hjælpsomme og forklarende. Virkelig godt
- ✎ 61 Ikke behageligt, at lægen forlader undersøgelseslokalet for at tilse en anden patient. Dermed er fysioterapeuten alene om det videre forløb, som ikke giver et fagligt kompetent indtryk. Receptionisten altid hjælpsom. Godt
- ✎ 62 Jeg er så glad for, at de sørger for at have [tolk] tilstede []. Godt
- ✎ 62 På skadestuen stod tegnsprogstolken parat, og det betød, at kommunikationen mellem personalet og mig via tolken var god, og alle følte sig trygge. Tolken var sammen med mig i [nogle] timer på grund af den lange ventetid med røntgenfotografering, samtale med lægen, læge NN m.fl. Inden operationen gik tolken. Efter operationen og opvågningen blev jeg overført til sengeafdelingen lidt sent om aftenen. Dagen efter vågnede jeg op efter en nogenlunde nattesøvn, og jeg bad personalet om at bestille en tolk for at høre om, hvordan operationen var forløbet m.m. Men personalet nægtede mig tolk og forlangte, at jeg selv skulle betale for tolken. Jeg havde, som de sagde, allerede brugt tolk dagen før []. Personalet begyndte at kommunikere med mig ved at skrive. Skulle jeg bruge tolk, måtte jeg selv dække udgiften. Det nægtede jeg. Personalet måtte nu bruge (spilde) en masse tid på at skrive med mig. Havde der været en tolk, var kommunikationen forløbet lagt mere smidigt og hurtigt. Til sidst følte jeg mig presset til at bestille en tolk [] og måtte oplyse, at de måtte trække timerne fra min årlige timebank, som jo kun er på 20 timer. Resultatet af den manglende forståelse for behovet for tolk gjorde, at jeg hurtigst muligt ville udskrives []. Det viste sig, da tolken endelig kom, at personalet også følte sig lettede. Faktisk udnyttede de situationen og brugte tolken uden tanke på, at jeg nu blev trukket i timer fra min timebank. Jeg følte, det var uretfærdigt. Hvor er forståelsen for mine kommunikationsbehov og for en ordentlig behandling af mig i sundhedssystemet? Økonomi kommer før mennesket. Hvor er vi på vej hen? Udskrivningsdagen blev ubehagelig, og jeg glædede mig bare til at komme hjem. Min oplevelse er desværre ikke enestående, da rigtig mange tolkebrugere oplever det samme.
- ✎ 64 Der har været et helt utroligt engagement hos lægen. Mere end hvad man kan forvente, og det er årsagen til, at hele forløbet for mig har været så positivt. Men forholdene på ambulatoriet er godt nok noget nedslidte og utidssvarende, som gør systemet mindre effektivt. Godt
- ✎ 65 Jeg synes, at det er for dårlig først at blive ringet op en måned efter en MR-scanning om svar derpå. Der var mistanke om kræft. Jeg måtte selv rykke for brev, som åbenbart ikke var blevet sendt. Godt
- ✎ 67 Være mere imødekommende og positive, samt kommunikere med læger/sygeplejersker, så man ved, hvad nummer man er i køen, og hvornår man cirka kan komme til. Stoppe med at overbooke tiderne. Dårligt
- ✎ 68 Patientkørsel kan udnyttes bedre! (Har hver gang været alene i bussen) []. Godt
- ✎ 69 Som "mand" så jeg ingen støv. Virkelig godt
- ✎ 72 Jeg kan kun sige, at alt forløb godt i mit tilfælde. Alle var flinke og søde. Operationen gik godt (en lille operation). Følte ingen lang ventetid og fik besked om, hvad der skulle ske hele tiden. Så STOR TAK fra mig. Virkelig godt
- ✎ 76 Jeg kunne godt lide, at lægen fremlagde fordele og ulemper og ikke kun var interesseret i at lave et indgreb. Han gjorde det klart, at det var mit valg, og at der ikke var nogen garanti. Lavede en ny tid, så det eventuelt kunne laves, når det "passede" lidt bedre ind i min hverdag. Den form for fleksibilitet er virkelig guld værd. Godt
- ✎ 78 Det var super godt, at jeg hele tiden blev orienteret om, hvor langt man var i vurderingen af min skade. Man følte sig IKKE glemt. Godt
- ✎ 79 Jeg ventede seks en halv time på operationen. Jeg blev først informeret efter ca. seks timer om tidspunktet på operationen. Ellers rigtig godt tilfreds med det hele. Har det godt efter [flere] uger. Tak for god behandling på E-3. Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 81 | I har et dejligt personale, søde og venlige.  | Virkelig godt |
|  | 83 | <input type="checkbox"/> Bedre forberedelse.  | Godt          |
|  | 84 | Jeg kom til at vente næsten tre uger inden første indkaldelse, og når afdelingens navn begynder med "tumor", er det meget at leve i tre uger med angsten for, at det er kræft. Min læge havde annonceret, at jeg ville blive indkaldt i løbet af en uge. Det ødelagde delvist en hårdt tiltrængt [ferie].   | Godt          |
|  | 88 | Venteværelset er ikke så smart. Fjernsynet er alt for højt, og hvis man har det skidt og har hovedpine, så orker man altså ikke, at "Amys ret" kværner ud over hele. Og så står saftevandet lige over legetøjet, så folk spilder saftevand ned i puslespillene. Det er ikke så smart. Der er godt med blade og aviser, og man sidder godt i stolene :-) | Godt          |
|  | 90 | Alt i alt en god oplevelse, når nu uheldet ER ude! Ambulatoriet virker professionelt både fagligt samt menneskeligt.  | Godt          |
|  | 92 | Det ville være mere opmuntrende, hvis venteværelset havde lidt mere læsestof, og der var mere legetøj til de små. Der er rigtig meget legetøj på børneafdelingen, måske lidt af det kunne sættes over på ambulatoriet.  | Virkelig godt |